

# LGPD

O  
Compromisso  
do IBRC com a  
privacidade e  
a proteção de  
dados



# O que é LGPD?



A LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**, é uma normativa brasileira para a proteção do direito à privacidade dos indivíduos.

Trata, por exemplo, de restrições mais rígidas quanto a consentimento, direito ao esquecimento, tipo e volume de dados pessoais que podem ser utilizados, acesso a dados e segurança, etc. Isso além das proteções que já estavam ativas há algum tempo na União Europeia e em muitos outros países ao redor do mundo.



# Conceito & Cultura

A proteção de dados pessoais é - e sempre foi - uma prioridade para o IBRC como líder em pesquisa de satisfação de clientes e gerador de conteúdos relevantes no mercado nacional, latino-americano e europeu. O IBRC cumpre todas as regulamentações locais e mais as melhores práticas, especialmente no tocante à proteção de dados de respondentes de nossas pesquisas.

Tivemos posicionamento proativo para garantir a preservação e proteção dos dados pessoais de nossos clientes, respondentes e colaboradores. Criamos um comitê multidisciplinar envolvendo departamentos chave como TI, Jurídico, Qualidade, RH, Projetos, Comercial e Operações para atender integralmente às exigências da LGPD.



# Conceito & Cultura

Considerando as **10 Bases Legais para Tratamento de Dados Permitidas pela LGPD** (<https://triplait.com/bases-legais-para-tratamento-de-dados-da-lgpd/>) vemos que nossa atividade está permitida pelo texto legal conforme item 4 a seguir, uma vez resguardadas as devidas considerações sobre não identificação dos respondentes:

**Artigo 7º cap. IV – Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;**

**Também é permitido o tratamento de dados pessoais feito para realização de estudos por órgãos de pesquisa, de modo que, sempre que possível, estes dados deverão ser anonimizados, a fim de garantir a privacidade dos titulares e evitar possíveis vazamentos, uma vez que um dado anonimizados é aquele que não é possível identificar o seu titular, considerando a utilização de técnicas razoáveis na ocasião do tratamento.**

Como estratégia fixa de garantia de anonimização dos dados, o IBRC SEMPRE pergunta ao respondente da pesquisa ao final, se ele autoriza que suas respostas sejam repassadas ao contratante, e caso contrário, as respostas apenas irão compor a massa de dados apresentadas o que torna impossível a identificação.

# Conceito & Cultura

Ainda dentro das **10 Bases Legais para Tratamento de Dados Permitidas pela LGPD** consideramos que outro item nos permita usar dados para a realização de pesquisas:

***Artigo 7º cap. IX – Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais;***

***A 2ª base legal autorizadora de tratamento de dados mais propagada é o legítimo interesse do controlador ou de terceiros.***

Estamos seguros, amparados em pareceres jurídicos inclusive, de que a realização de uma pesquisa de satisfação com finalidade de melhorar a prestação de um serviço não só é um legítimo direito mas um dever do controlador, e de que não apenas isso não fere nenhum direito ou liberdade fundamental do titular como, ao contrário, atua no fortalecimento de direitos pois é o titular em última análise o maior beneficiado com a execução de uma pesquisa de satisfação que visa melhorar atendimento e serviços a ele prestados. Lembramos mais uma vez a estratégia de garantia de anonimização dos dados de pedir autorização ao fim da pesquisa que sempre é feita.



# Ações Concretas

Além desta autorização, o comitê multidisciplinar adotou uma série de ações para adaptar-se à LGPD, especialmente para garantir a anonimização dos dados de quem responde às nossas pesquisas, aprovadas pela diretoria do IBRC, que incluem, principalmente, mas sem se limitar, as seguintes providências:

## 1 - Nomeação de um *Data Protection Officer* - DPO

O Sr. João Paulo Fiori, empregado do Instituto há 10 anos, gerente de tecnologia e infraestrutura, foi nomeado DPO, com a missão de guiar e coordenar os esforços para proteção de dados e privacidade, garantir que dados pessoais sejam tratados e protegidos apropriadamente em parceria com o comitê e possui total autonomia de ação, com report direto à presidência.



O mesmo poderá ser contatado através do e-mail [dpo@ibrc.com.br](mailto:dpo@ibrc.com.br) para todo e qualquer esclarecimento quanto aos processos inerentes à proteção de dados.

# Ações Concretas

## 2 - Dados anônimos e segurança de acesso

### Para respondentes das pesquisas:

- ✓ Usamos técnicas de anonimização para proteger os dados pessoais dos respondentes. Assim como parte de suas operações de coletas de dados, este acesso é restrito aos colaboradores mediante necessidade técnica e hierarquização definida em seu escopo de trabalho e tarefas. Aplicamos a mesma política e cuidados para amostras fornecidas por clientes, para painelistas online e dados de nossos contratantes.
- ✓ Todas as pesquisas aplicadas possuem um termo de confidencialidade ao final, no qual o respondente autoriza ou não a identificação e o fornecimento de seus dados ao nosso contratante, garantindo assim sigilo total aos seus dados sensíveis.
- ✓ Privilegiando a transparência, criamos um acesso público em nosso site institucional, com botão na home (basta um click) exclusivo para tratar da proteção de dados onde é possível:

# Ações Concretas

- Acessar a lei na íntegra;
- Ver os processos de trabalho adotados pelo IBRC que garantem que atendamos à LGPD;
- Acessar um canal direto para:
  - a) solicitar informações/esclarecimentos sobre os dados pertencentes ao indivíduo em nosso poder;
  - b) entender como e porquê estes dados estão sendo acessados por nós;
  - c) se for o caso, solicitar sua remoção.

## Para nossos colaboradores:

O acesso aos dados pessoais dos colaboradores é rigorosamente reservado à equipe de recursos humanos, que assina acordo rígido de confidencialidade como parte de seu contrato de trabalho e segue nosso manual de conduta ética, no qual o tema também figura.

# Ações Concretas



← → ↻ ibrc.com.br ☆ A ⋮

**IBRC** Home Quem Somos ▾ O que Fazemos ▾ Experiência ▾ Cursos & Eventos ▾ IBRC na Mídia ▾ Ranking Nacional de Atendimento ▾ Clientes Contato **Proteção de dados ▾**

- Conheça a LGPD
- Como o IBRC segue a LGPD
- Recebeu uma pesquisa nossa?

**EDUCAÇÃO CORPORATIVA**  
Preparar para fazer cada vez melhor!

SAIBA MAIS...

WhatsApp Offline, deixe sua mensagem.



# Ações Concretas

## 3 - Acesso de dados pelos colaboradores IBRC

- ✓ Nossos colaboradores têm acessos restritos, em diferentes níveis de alçada, definidos de acordo com as suas funções. Nesse sentido, a liberação do acesso aos dados de clientes e de respondentes se dá de acordo com a estrita necessidade de realização das tarefas para que a pesquisa (ou afim) seja compilada e seja gerado relatório de resultados gerais (massa de dados) não personalizados, sempre garantindo a anonimidade dos respondentes.
- ✓ Todo o ambiente de armazenamento de dados é protegido. Em Home Office, o acesso à rede interna é realizado através de VPN, em que o tráfego de dados é criptografado e restrito.
- ✓ Todos os colaboradores que, em maior ou menor grau forem manipular dados sensíveis, assinam acordo rígido de confidencialidade como parte de seu contrato de trabalho e seguem nosso manual de conduta ética, no qual o tema também figura.

# Ações Concretas

## 4 - Servidores & BDs

- ✓ Implementamos soluções de criptografia em todos os nossos servidores e banco de dados.
- ✓ Os servidores de aplicações que contêm dados dos respondentes são próprios e ficam em ambiente controlado, um data center de alto padrão. Sendo assim, fornecedores e parceiros não possuem acesso às aplicações, garantindo maior segurança.
- ✓ O acesso aos servidores físicos é restrito à parte da equipe de tecnologia e monitorado de forma contínua.
- ✓ Toda a equipe que acessa os servidores físicos assinam acordo rígido de confidencialidade como parte de seu contrato de trabalho e seguem nosso manual de conduta ética, no qual o tema também figura.

# Ações Concretas

## 5 - Fornecedores

Para qualquer etapa de nosso negócio, selecionamos apenas fornecedores que demonstrem concretamente sua capacidade de atender as exigências de proteção de dados. Os contratos firmados dispõe de cláusulas de proteção de dados intrínsecas às políticas do IBRC e um eventual não cumprimento de qualquer uma delas inviabiliza a contratação ou continuidade dos trabalhos.

## 6 - Transferência de dados

Hoje já estabelecemos medidas seguras para transferência de dados através de ferramentas e/ou práticas apropriadas acordadas com nossos clientes. Visando aprofundar esta segurança, estamos desenvolvendo e aprimorando sistema para recebimento dos mailings em que não será necessária a manipulação de dados sensíveis por colaboradores e/ou equipamentos não autorizados. Este sistema será implantado ainda este semestre.

# Responsabilidades

A lei traz duas figuras responsáveis e responsabilizáveis na proteção de dados pessoais de um titular:

## O Controlador

*Agente responsável pelas decisões quanto ao tratamento de dados*

- ✓ É, a grosso modo, o responsável pela obtenção e destinação dos dados.
- ✓ Quando o IBRC é o responsável pelo mailing de um projeto, ou seja, os dados que serão usados nele para contatar respondentes são obtidos por nós, em geral pesquisas de mercado, nos enquadrados nesta categoria.
- ✓ Na maior parte dos casos, porém, nossos contratantes são os responsáveis pelo mailing do projeto, em especial nas pesquisas de satisfação; assim, são também os controladores, ou seja, os responsáveis de que a obtenção dos dados e sua destinação esteja em conformidade com a lei. Neste caso o Instituto é apenas **operador**.

# Responsabilidades

- ✓ Em geral, utilizamos nesse caso a solicitação de consentimento ao titular para o uso de seus dados pessoais com a finalidade de pesquisa, como base legal para tratamento de dados permitido pela lei. Mas a responsabilidade pelos dados enviados a nós, bem como que base legal da LGPD será usada para garantir a adequação deste envio, é de integral responsabilidade do contratante do projeto.

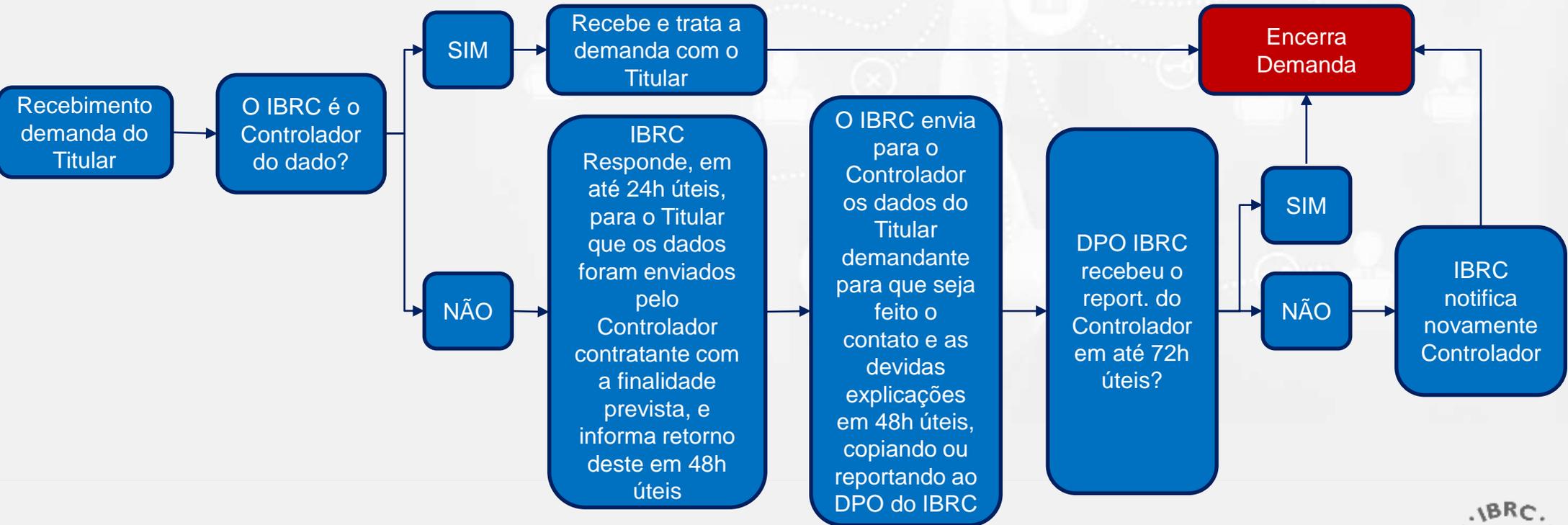
## O operador

*Agente que realiza o tratamento em nome do controlador*

- ✓ É quem de fato “faz uso” dos dados. Por exemplo, contatando o cliente para a realização de pesquisa.
- ✓ O IBRC sempre é o operador nos projetos que realiza, sejam contratados ou não por um cliente. E todas as ações aqui descritas anteriormente tratam de como garantimos que, enquanto operadores, cumpramos integralmente às exigências da LGPD.

# Fluxo de demandas

Um titular de dados que tenhamos abordado, pode fazer contato conosco por qualquer um dos canais do IBRC disponíveis (formulário do site específico de proteção de dados, formulário geral fale conosco, ouvidoria, mídia social, WhatsApp, telefone, etc.). Ao receber o contato, seguiremos o seguinte fluxo geral:



\* 24h úteis é o espaço de 24h corridos contando apenas dias úteis (segunda à sexta-feira)



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

“Nós somos aquilo que repetidamente  
fazemos, portanto a excelência não é  
um ato isolado, mas sim um hábito.”  
Aristóteles

**Obrigado!**

[www.ibrc.com.br](http://www.ibrc.com.br)